

令和元年第2回 地域密着運営推進会議 議事録

事業所名	ルミエール 地域密着型通所介護
開催日時	令和元年11月28日(木) 18時00分～18時30分
開催場所	ルミエール
参加者	地域住民代表 3名 行政職員 2名 地域包括支援センター 1名 デイ利用者 1名 事業所職員 3名
会議内容	1 開会挨拶 2 委員紹介 3 上半期利用状況報告 4 下半期の取り組みについて 5 要望・質疑応答について 6 次回の開催予定について

## 詳細報告

### 1 開会挨拶

ルミエール 津 村 直 行

### 2 委員紹介

順不同にて委員を紹介

### 3 上半期利用状況報告

#### ◇ 利用人数・利用状況・稼働内容

①介護度別利用者人数 ②稼働内容 ③曜日別予約人数

④地域別利用者人数 ⑤スタッフ内訳

#### ◇ 苦情・クレーム・事故報告

クレーム 12件

- ・ 送迎時に車椅子を希望され、台数が無いことを告げレンタルしていただくようお願いしましたが、送迎にしか使わないので毎回貸してほしい。
- ・ お迎えは1番最初だから帰りも1番初めに送ってほしい。
- ・ お風呂の後、寒かった。
- ・ 弱視の方より荷物を入れるところが毎回変わると困る。

ヒヤリハット 4件

- ・ 利用者が他の利用者の介助をしようとしていた。

- ・ 駐車場のロック版につまづき転倒しそうになる。

事故                    3件

- ・ 帰宅の送迎中にふらつき尻餅を着く事故
- ・ フロアー内で椅子に座ろうとし、前のめりに転倒事故

#### 4 下半期の取り組みについて

##### ◇ 現状より下半期の目標

- ・ 稼働率50%以上の運営
- ・ 各月解約数1名以下

##### ◇ 利用人数確保のための取り組み

- ・ お客様の満足度の上昇

アンケートを取り、確認改善点の洗い出し

可能なところから改善をする。

- ・ 稼働率50%以上の運営

チラシ配りや各居宅への営業の回数を増やす。

週に1回利用の方に回数を増やしていただけるように声掛けをする。

#### 5 今後の見通し

- ・ 2018年後期から2019年上半期の契約状況を踏まえ、潮見地区の利用契約が今後も増えると思います。また、一年を通し各居宅のケアマネジャーさん達にも

認知されてきていると思います。

ご利用者たちの口コミで見学に来られる方もいるので市営住宅に在宅の方の利用も増えてくると思われます。

## 6 要望・質疑応答について

(ルミエール職員)

より多くの方にルミエールの魅力を知っていただくにはどうすればいいか思っております。教えていただけたらと思っております。何かないでしょうか。

また、そのための第一歩として7日に見学会があります。

Q 利用者の方が最近ここに来なくなって、それでなんで行かないのって聞いたら、行ったら年寄ばかりやと言っていた。

A それは解決することができないが、お元気な方でも来て利用していただける場所もあります。

(地域包括支援センター意見)

結構ルミエールは少人数でアットホームな感じでちょっと人混みが、大人数が苦手な方も行きやすいなって声もあります。

(地域住民意見)

それは逆で少人数で固まって仲良しさんどうしで固まると、どうしてもなんか嫌味言われたりとか、なんかそんなので嫌になった人がいます。その辺のところをとっても難しい、大人数の方がそういう部分ではうまくいくけども、少人数になると限られた人で仲良しどうしが抜けてそこのところで嫌味言われたり、行きたくない人がいるわけ、その辺が難しいねって、高齢者になってくると。

その辺のところも難しいかなと思いつつ、その辺のところをよく見て悪いなってところがあれば分散してあげるとか、調整をしてあげた方が良いつつあるのですよ。

(利用者意見)

ご利用させていただいて1年間、私は火曜日の午前中に利用していますが、男性の方・女性の方と一緒にだから別にそういう経験はないです。スタッフの方が一人一人その人に合ったニーズに合った動作で動かれているから別にそういうのは感じたことがございません。

(行政職員意見)

レクリエーションとかでグループ分けであまり話したことが無い人で組んでもらって解消じゃないですけど、その中で仲が深まったって話は他の所で聞いたことがあります。結構いろんなところに行っていると運動機器がそろっていて、かつ入浴があるというところが強みになるのではないかなと思っております。(見学会

の) チラシももっと、日が近づいているとは思いますが、市役所とか包括支援センターに置くのも可能ですし、他のデイサービスに、例えばイベントとかしたときにケアマネジャーさんとかも来てくれたときに話がつながったって聞いたので…。

(ルミエール職員意見)

種明かしをしますと今印刷中でございます。先だっては26日の日に市長、副市長、ここは子どもの関係もありますから保健健康部、福祉部の部長と課長が視察にお見えになりましてそのときにもチラシをお渡ししております、(見学会の) アピールに努めていきたいと思っております。

実はこのイベントするに当たりましてはLes 芦屋という施設がありまして、そこの方にもご協力いただいたりして進めております。

いろんな形で目に付くところをお願いをしたいというふうに思っております。先程、数字で申し上げて潮見地区から利用者が多かったのがほっとするのですが、この地域を歩いておりますと朝日ヶ丘にアラベラさんの車が走っておられたり、聖徳園さんの車が走っていることを見かけることが多い、ほんとにもっともっと地域の方にご利用いただけるようにというのが一つあるかと思えます。特に包括支援センターの方にはお世話になっております。

Q 包括支援センターから見て午前、午後の短時間でやっているデイサービスとはどんな感じ、印象でしょうか？

A (包括センター職員が回答) お風呂に入れるところが芦屋市では数えるほどなのでケアマネジャーさんからもルミエールさん聞いて聞くけどどうかなって、綺麗だし、お風呂も入れるし、当初は市営住宅の方が多かった印象なんですけど、市営住宅じゃない浜風町とか新浜町とかの住人さんも知ってると言われ、機関紙でもこの施設を紹介したこともあって他の地域の方も認めてくださっている感じもします。

(ルミエール職員意見)

他地域にあった市営住宅が統合した場所で元々朝日ヶ丘、翠ヶ丘でサービスを受けていた方はそこを継続して利用する。ですが私どもとしたら近くにあるデイサービスを使っただけならと思っております。

## 7 閉会の挨拶

ルミエール 地域密着型通所介護 谷口 奉行

